Vol. 11, No 2, Autumn & Winter 2022 ISSN(Print): 2251-6344 ISSN(Online): 2538-4112

Library and Information Science Research

https://Infosci.um.ac.ir

Research Article DOI: 10.22067/infosci.2021.24236.0

Analysis of Factors Affecting Voluntary Activities with Emphasis on the Conceptual Model of Oh (2017): a Case Study in Public Libraries of Kermanshah Province

Faramarz Soheili[1], Maryam Mohammadi[2], Ali Akbar Khasseh[3], Mehri Shahbazi[4]

Recived: 27/9/2020 Accepted: 10/7/2021

Abstract

Introduction: The purpose of this study is to analyze the factors affecting voluntary activities, satisfaction, and continuation will of volunteering and loyalty of volunteers in public libraries of Kermanshah province.

Methodology: The present research method is applied in terms of purpose and descriptive-correlational in terms of data collection method. The statistical population of this study includes volunteers working in public libraries of Kermanshah province. The Oh (2017) standard questionnaire with 53 items is used to collect data. In order to analyze the data, correlation coefficient, simple and multiple linear regression tests were used.

Findings: The research findings showed that the functions of volunteering, volunteer experience, and support for volunteers affect volunteers' satisfaction. Moreover, these variables have a positive and significant effect on the continuation will of their activities and their loyalty.

Conclusion: Among the functions of volunteering, the functions including perception/progress, job, sociality, value, and protection had the highest mean, respectively, and the mean of all of them was higher than the average value. This means that the main motivation for public library volunteers is to facilitate personal growth and understanding of others.

Keywords: Volunteering activities, Satisfaction, Continuation will, Volunteers’ loyalty, Contributing intention, Public libraries.

Citation: Soheili, F., Mohamadi, M., Khaseh, A., Shahbazi, M. (2022). Analysis of Factors Affecting Voluntary Activities with Emphasis on the Conceptual Model of Oh (2017): a Case Study in Public Libraries of Kermanshah Province. Library and Information Science Research, 11(2), 268-290. doi: 10.22067/infosci.2021.24236.0

1 . Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science in Payame Noor University, Tehran, Iran
2 . MSc. Student, Department of Knowledge and Information Science in Payame Noor University, Tehran, Iran
3 . Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science in Payame Noor University, Tehran, Iran
4 . Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science in Payame Noor University, Tehran, Iran. (Corresponding Author), Email: meh512000@yahoo.com

پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی

https://infosci.um.ac.ir

مقاله پژوهشی	DOI: 10.22067/infosci.2021.24236.0	دسترسی آزاد

تحلیل عوامل مؤثر بر فعالیت‌های داوطلبانه با تأکید بر مدل مفهومی Oh (۲۰۱۷): مطالعه موردی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه

فرامرز سهیلی[۱]، مریم محمدی[۲]، علی‌اکبر خاصه[۳]، مهری شهبازی[۴]

تاریخ دریافت: ۹۹/۷/۶ — تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۴/۱۹

چکیده

مقدمه: هدف از انجام پژوهش حاضر، تحلیل عوامل مؤثر بر انجام فعالیت‌های داوطلبانه، رضایتمندی، استمرار فعالیت‌ها و وفاداری داوطلبان در کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر، از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی ـ همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را داوطلبان فعالیت در کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه تشکیل دادند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد اوه (۲۰۱۷) مشتمل بر ۵۳ آیتم استفاده شد. به‌منظور تجزیه‌وتحلیل داده‌ها، از آزمون‌های ضریب همبستگی، رگرسیون خطی ساده و چندگانه استفاده شد.

یافته‌ها: تجزیه‌وتحلیل داده‌ها نشان داد که کارکردهای داوطلب شدن، تجربه داوطلبان، حمایت و پشتیبانی از آنان بر رضایتمندی داوطلبان تأثیرگذار است و همچنین بر استمرار فعالیت‌های آن‌ها و وفاداری آنان تأثیر معنی‌داری و مثبتی دارند.

نتیجه: در میان کارکردهای داوطلب شدن کارکردهای درک/پیشرفت، شغل، اجتماعی بودن، ارزش و حفاظتی به ترتیب دارای بیشترین میانگین بودند و میانگین همه آن‌ها بزرگ‌تر از مقدار متوسط بود. این نشان می‌دهد که انگیزه اصلی داوطلبان کتابخانه‌های عمومی تسهیل در رشد شخصی و درک دیگران است.

کلیدواژه‌ها: فعالیت‌های داوطلبانه، رضایتمندی، استمرار فعالیت‌ها، وفاداری داوطلبان، قصد مشارکت، کتابخانه‌های عمومی

۱. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور؛ fsohieli@gmail.com

۲. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور؛ mohammadimaryam65@yahoo.com

۳. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور؛ khasseh@gmail.com

۴. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور (نویسنده مسئول)؛ meh512000@yahoo.com

مقدمه

فعالیت‌های داوطلبانه[1] عبارت است از فعالیت‌هایی که در آن‌ها افراد، زمان خود را به‌صورت رایگان به نفع شخص یا گروه دیگر و به هر علتی در اختیار آن‌ها قرار می‌دهند (Oh, 2017). امروزه در سازمان‌ها و مراکز بی‌شماری در دنیا از فعالیت‌های داوطلبانه استفاده می‌گردد. کتابخانه‌ها نیز از جمله مراکزی هستند که همواره مورد توجه افراد علاقه‌مند به کارهای داوطلبانه بوده است و در برخی موارد این‌طور به نظر می‌رسد که فعالیت‌های داوطلبانه از جمله فعالیت‌های بسیار اثرگذار در آنها بوده و هست، به‌طوری که نیکول و جانسون[2] (۲۰۰۸) معتقدند از نظر تاریخی سنگ بنای پیشرفت کتابخانه را فعالیت‌های داوطلبانه تشکیل می-دهد. برخی از پژوهشگران نیز داوطلبان را به‌عنوان مکملی برای کارمندان با حقوق محدود یا عاملی جهت رفع کمبود نیروی انسانی در کتابخانه‌ها می‌دانند (مانند Cho, Wong & Chiu, 2020; Peng & Chuang, 2020). داوطلبان کتابخانه عموماً با عشق به کتابخانه و مطالعه به فعالیت داوطلبانه در کتابخانه اقدام می‌کنند و تمام تلاششان این است که با آگاه کردن دیگران از مزایای مطالعه و استفاده از کتابخانه به ترویج مثبت‌اندیشی در این زمینه پرداخته و به مراجعین کتابخانه یاری رسانند. قطعاً حضور این افراد علاقه‌مند در کتابخانه می‌تواند نه‌تنها در کمک رساندن به کتابداران در انجام فعالیت‌های کتابخانه مفید باشد بلکه با توجه به علاقه‌مندی آنها به جذب و تشویق افراد جدید می‌تواند، باعث افزایش ارتباط متقابل و تعامل کتابخانه با جامعه شود که این مورد اخیر از اهمیت خاصی برخوردار است. در عین‌حال با توجه به عدم دریافت هرگونه حقوقی توسط این گروه، اینطور به نظر می‌رسد که حضور آنها در کتابخانه به لحاظ اقتصادی نیز می‌تواند کمک مؤثری برای کتابخانه‌ها باشد. اگرچه با وجود فواید قابل‌توجه، وجود این افراد در کتابخانه‌ها، چالش‌ها و نگرانی‌هایی نیز ایجاد می‌کند که دغدغه مدیران کتابخانه‌ها است. کاسلدن، پیکارد و مکلود[3] (۲۰۱۴) در این رابطه به این نتیجه رسیدند که این نگرانی‌ها به‌ویژه، به ایده داوطلب به‌عنوان جایگزینی برای کارمندان حقوق‌بگیر و نه ارتقاء خدمات کتابخانه‌ای مربوط شده و سایر نگرانی‌های اساسی، به کیفیت ارائه خدمات توسط داوطلبان، دلیل منطقی استفاده از داوطلبان، مسئولیت‌پذیری، کاهش مهارت‌های حرفه‌ای کتابداران و ظرفیت ارائه خدمات مربوط می‌شود.

به‌منظور استفاده بهتر از داوطلبان کتابخانه‌ها و ایجاد شرایط مناسب فعالیت مؤثر برای این قشر، شناخت آن‌ها و توجه و بررسی انگیزه و انتظارات آن‌ها، از جمله مواردی است که قطعاً باید مورد توجه

1.Volunteering
2. Nicol & Johnson
3. Casselden, Pickard & Mcleod

مدیریت کتابخانه‌ها قرار گیرد تا بتوانند این نیروها را به‌صورت هدفمند جذب کرده و به بهترین شکل آن‌ها را مدیریت کنند. بدیهی است پس از جذب نیروهای داوطلب، مدیریت کتابخانه‌ها به‌منظور آموزش و آشنایی آن‌ها با محیط و شرایط کاری، از نظر زمانی و اقتصادی متحمل هزینه‌هایی خواهند شد و ایجاد رضایتمندی این نیروها باعث ماندگاری بیشتر آن‌ها در محل کار خواهد شد. لذا، باید رضایتمندی و وفاداری داوطلبان و عوامل مؤثر بر آن‌ها مورد توجه مسئولین کتابخانه‌ها و پژوهشگران قرار گیرد.

پژوهش‌ها نشان می‌دهد، انگیزه‌های مختلفی باعث ایجاد تمایل انجام کار داوطلبانه در کتابخانه می‌باشد (محرم‌زاده، کاشف و افروزه، ۱۳۸۸) به برخی از این انگیزه‌ها اشاره کرده و معتقدند، مواردی همچون نیازهای رضایت از خود، نوع‌دوستی، تعهدات اجتماعی، میل برای به‌دست آوردن تجربیات و رضایت شغلی را از جمله دلایل انگیزشی داوطلبان می‌توان دانست. آن‌ها تأکید می‌کنند که برخی از دانشمندان نیز دلایل روانی (مانند عزت‌نفس، خودکنترلی، همدلی و برون‌گرایی) را در این مورد مطرح کرده‌اند. موسیک و ویلسون[1] (۲۰۰۳) نیز در این رابطه معتقدند جامعه شناسان عوامل بالقوه فرد که شامل توانایی‌های فردی می‌شود را در حضور داوطلبان نادیده گرفته‌اند و عواملی مانند ارزش‌های انسانی و اجتماعی را عامل حضور افراد در این عرصه می‌دانند. بسیاری از مطالعات اهمیت عوامل داخلی مثل انگیزه‌ها را در رفتار داوطلبان برجسته کردند (Li & Wu, 2018; Bang, Ross & Reio, 2012; Hallmann & Harms, 2012). برخی نیز علاوه بر این عوامل بر عوامل محیطی تأثیرگذار در این زمینه تأکید کرده و معتقدند این امر در درک پاسخ‌های رفتاری افراد نقش اساسی دارد (Cho, Wong & Chiu, 2020; Cho, Lee & Pyun, 2019).

برخی دیگر از مطالعات در این رابطه به بررسی رضایتمندی داوطلبان و قصد ادامه فعالیت، انگیزه‌ها و محدودیت‌های این نوع فعالیت، وفادار و تعهد آن‌ها، انتظارات سازمان از آن‌ها و تناسب کاری محوله، حمایت و شناخت داوطلبان، تأثیر خصوصیات فردی و عوامل اجتماعی احتمال حضور در فعالیت‌های داوطلبانه پرداخته و بعضاً به این نتیجه رسیدند که ارتباطات و رفتارهای فراگیر داوطلبان می‌تواند بر قصد ادامه فعالیت آن‌ها تأثیرگذار باشد. در این بین برخی از آن‌ها این موارد را در کتابخانه‌ها مورد بررسی قرار داده‌اند و عمدتاً بر تحلیل نقش‌ها و کارکردهای داوطلبان در کتابخانه‌ها، انگیزه‌های آن‌ها برای شرکت در این فعالیت‌ها، راه‌های جذب و نگهداری از آن‌ها از طریق بررسی شیوه‌های عمومی در کتابخانه‌ها تمرکز دارند (جدول ۱).

1. Musick & Wilson

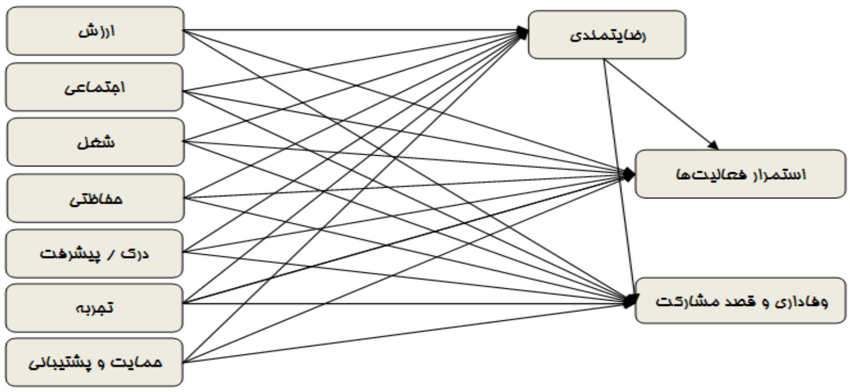
جدول ۱. مطالعات انجام گرفته در زمینه فعالیت‌های داوطلبانه

مطالعات	پژوهشگران
رضایتمندی و قصد ادامه فعالیت‌های داوطلبانه و وفاداری	Cho, Wong & Chiu, 2020; Oh, 2017; Wu, Li & Khoo, 2016; Oh, 2017, Grizzle, 2015; Jang, Nam & Lee, 2014; Bakti & Sumaedi, 2013; Pauline, 2011; Garner & Garner, 2011; Cheung, Tang & Yan, 2006; Wisner, Stringfellow & Youngdahl, 2005; Martensen & Grønholdt, 2003; Caruana, 2002; Olsen, 2002; Hernon & Whitman, 2001; Cronin, Brady & Hult, 2000; Hallowell, 1996; اندام، منتظری و فیضی، ۱۳۹۲
تأثیر خصوصیات فردی و عوامل اجتماعی	Dury, De Donder, De Witte, Buffel, Jacquet, & Verte, 2015
انگیزه‌ها و محدودیت‌های این نوع فعالیت	Gage & Thapa, 2012; Lee & Kwon, 2011; Bang & Ross, 2009; پورسلطانی زرندی، قنبرپور نصرتی، دوستی، بای و سیاووشی، ۱۳۸۹
انتظارات سازمان از آن‌ها و تناسب‌کاری محوله	Waters & Bortree, 2012
حمایت و شناخت داوطلبان	Stirling, Kilpatrick & Orpin, 2011
تعاملات سازمانی و پذیرش اجتماعی	میرصفیان، فریدونی و کلاته سفیری، ۱۳۹۷
حفظ و نگهداری داوطلبان	کلاته سفیری، کوزه‌چیان، احسانی و حسینی، ۱۳۹۳
اخلاق کار	اندام، منتظری و کریمی (۱۳۹۲)

اوه[1] (۲۰۱۷) در این زمینه هشت متغیر را به‌عنوان عوامل تأثیرگذار بر ایجاد انگیزه در داوطلبان کتابخانه‌های عمومی در نظر گرفت: شش متغیر مربوط به کارکردهای داوطلب شدن (ارزش، کارکرد اجتماعی، عملکرد شغلی، عملکرد حفاظتی، پیشرفت و درک)[2] و دو متغیر کسب تجربه[3] و حمایت و پشتیبانی[4]. از نظر او ارزش یعنی فعالیت داوطلبان برای بیان یا عمل به ارزش‌های مهمی مانند انسان‌گرایی؛ کارکرد اجتماعی، فعالیت‌هایی است که به فرد اجازه می‌دهد، داوطلبانه روابط اجتماعی خود را تقویت کند؛ عملکرد شغلی یعنی اینکه داوطلبان تجربهٔ مرتبط با شغل را از طریق کار داوطلبانه به‌دست می‌آورند؛ عملکرد حفاظتی بازدارندگی نیز این است که فرد داوطلب می‌تواند از داوطلبان دیگر در جهت کاهش احساسات منفی و یا برای رفع مشکلات شخصی خود کمک بگیرد؛ پیشرفت هم در مورد فعالیت‌های داوطلبانه است و اینکه داوطلب با این نوع فعالیت‌ها می‌تواند از نظر روانشناختی رشد و پیشرفت کند؛ و بالاخره منظور از درک (فهم)، کسب اطلاعات بیشتر در مورد جهان یا مهارت‌های دیگر توسط داوطلبان است. پژوهش‌های بی‌شماری مانند (Oh, 2017; Miljkovic, Rijavec & Jurcec, 2013; Marta, Guglielmetti & Pozzi, 2006; Greenslade & White, 2005; Allison, Okun & Dutridge, 2002; Clary, Snyder & Ridge, 1992; Clary & et al,

1. Oh
2. Voluntary Function Inventory (Value, Social, Career function, Protective, Enhancement)
3. Perceptions of Experience
4. Support and Recognition

1998;) کارکردهای داوطلب شدن را مورد بررسی قرار داده و نشان داده‌اند که این شش کارکرد با رضایتمندی داوطلبان و استمرار فعالیت آن‌ها ارتباط دارد. با توجه به اهمیت این متغیرها در جلب رضایت داوطلبان و با توجه به اینکه، مشاهدات و تجربیات پژوهشگران در محیط‌های کتابخانه‌ای نشان می‌دهد، داوطلبان در بسیاری از کتابخانه‌های ایران نیز نقش فعال و قابل‌توجهی دارند، در پژوهش حاضر نیز، پژوهشگران تلاش می‌کنند تا در یک جامعه آماری متفاوت با پژوهش‌های قبلی، تأثیر شش کارکرد فوق را با توجه به مدل مفهومی اوه (۲۰۱۷)، بر رضایتمندی و استمرار فعالیت و وفاداری داوطلبان مورد بررسی قرار دهند (شکل ۱).



شکل ۱. مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش (اقتباس از: Oh, 2017)

هدف اصلی این پژوهش، تحلیل عوامل مؤثر بر انجام فعالیت‌های داوطلبانه یعنی رضایتمندی؛ استمرار فعالیت‌ها و وفاداری؛ و قصد مشارکت داوطلبان در کتابخانه‌های عمومی با تأکید بر مدل مفهومی اوه (۲۰۱۷) می‌باشد. در راستای رسیدن به هدف اصلی، تأثیر کارکردهای داوطلب شدن (ارزش، اجتماعی، عملکرد شغلی، عملکرد حفاظتی، پیشرفت و درک) بر رضایتمندی، استمرار فعالیت و وفاداری داوطلبان مورد توجه قرار گرفته و فرضیه‌های زیر بررسی می‌شود:

۱. کارکردهای داوطلب شدن در رضایتمندی داوطلبان از کتابخانه‌های عمومی نقش دارد.
۲. کارکردهای داوطلب شدن در استمرار فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی نقش دارد.
۳. کارکردهای داوطلب شدن در وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان در کتابخانه‌های عمومی نقش دارد.
٤. تجربه داوطلبان در رضایتمندی آنان از کتابخانه‌های عمومی نقش دارد.
٥. تجربه داوطلبان در استمرار فعالیت‌های آنان در کتابخانه‌های عمومی نقش دارد.
٦. تجربه داوطلبان در وفاداری و قصد مشارکت آنان در کتابخانه‌های عمومی نقش دارد.

۷. حمایت و پشتیبانی کتابخانه از داوطلبان در رضایتمندی آنان از کتابخانه‌های عمومی نقش دارد.
۸. حمایت و پشتیبانی کتابخانه از داوطلبان در استمرار فعالیت‌های آنان در کتابخانه‌های عمومی نقش دارد.
۹. حمایت و پشتیبانی کتابخانه از داوطلبان در وفاداری و قصد مشارکت آنان در کتابخانه‌های عمومی نقش دارد.
۱۰. رضایتمندی داوطلبان در استمرار فعالیت‌های آنان در کتابخانه‌های عمومی نقش دارد.
۱۱. رضایتمندی داوطلبان در وفاداری و قصد مشارکت آنان در کتابخانه‌های عمومی نقش دارد.

روش‌شناسی

این پژوهش به لحاظ هدف یک پژوهش کاربردی و به لحاظ شیوه جمع‌آوری داده‌ها یک پژوهش توصیفی ـ همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه داوطلبان کار در کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه در سال ۱۳۹۸ شامل ۱۰۹ نفر تشکیل می‌دهند. با توجه به تعداد کم حجم جامعه پژوهش، نمونه‌گیری به‌روش سرشماری انجام گرفت و در نهایت، ۸۰ نفر به سؤال‌های پرسشنامه پاسخ دادند.

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه بود. به این منظور از پرسشنامه استاندارد اوه (۲۰۱۷) با ۵۳ گویه استفاده شد که براساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت طراحی شده‌اند. این پرسشنامه رضایتمندی داوطلبان (گویه‌های ۱ تا ۴)، استمرار فعالیت‌های داوطلبان (گویه‌های ۵ و ۶)، وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان (گویه‌های ۷ تا ۱۰)، تجربه داوطلبان (گویه‌های ۱۱ تا ۱۶)، کارکردهای داوطلب شدن در شش مؤلفه (ارزش (گویه‌های ۱۷ تا ۲۱)، اجتماعی (گویه‌های ۲۲ تا ۲۶)، شغل (گویه‌های ۲۷ تا ۳۱)، حفاظتی (گویه‌های ۳۲ تا ۳۶)، درک (گویه‌های ۳۷ تا ۴۳)) و حمایت و شناخت داوطلبان (گویه‌های ۴۴ تا ۵۳) را مورد سنجش قرار می‌دهد.

در این پژوهش منظور از داوطلبان، افرادی هستند که در ۸۰ کتابخانه عمومی استان کرمانشاه زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، بدون دریافت حقوق و مزایا و به‌صورت داوطلبانه به کاربران خدمات ارائه می‌کنند. به‌منظور سنجش روایی محتوای پرسشنامه از نظرات پنج نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی بهره گرفته شده و برای بررسی پایایی پرسشنامه در این پژوهش، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار پایایی پرسشنامه در این پژوهش در مقایسه با نمره پایایی به‌دست آمده در پژوهش اوه (۲۰۱۷) به تفکیک هر متغیر در جدول (۲) گزارش شده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، میزان آلفای کرونباخ برای تمامی ابعاد پرسشنامه و کل پرسشنامه از ۰/۷ بزرگ‌تر شده، لذا پرسشنامه از پایایی قابل‌قبولی برخوردار است.

جدول ۲. پایایی پرسشنامه

متغیر	تعداد	آلفای کرونباخ در مطالعه اوه (۲۰۱۷)	آلفای کرونباخ محاسبه شده در این پژوهش
رضایتمندی داوطلبان	۴	۰/۹۰۴	۰/۸۹۷
استمرار فعالیت‌ها	۲	۰/۸۳۰	۰/۹۰۵
وفاداری و قصد مشارکت	۴	۰/۹۰۸	۰/۹۳۸
تجربه	۶	۰/۹۳۲	۰/۹۳۲
ارزش	۵	۰/۹۳۲	۰/۷۴۱
اجتماعی	۵	۰/۸۸۸	۰/۷۸۸
شغل	۵	۰/۹۱۳	۰/۸۷۱
حفاظتی	۵	۰/۸۸۱	۰/۸۵۴
درک / پیشرفت	۷	۰/۹۳۲	۰/۸۸۹
حمایت و پشتیبانی	۱۰	۰/۹۴۸	۰/۹۴۶
کل	۵۳	–	۰/۸۱۰

جهت تجزیه‌وتحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش‌های آماری به دو شکل توصیفی و استنباطی استفاده شد؛ که در بخش یافته‌های توصیفی به تبیین و توصیف متغیرها پرداخته خواهد شد و بعد از بررسی نرمال بودن داده‌های پژوهش با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف[۱]، برای بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش از ضریب همبستگی[۲]، رگرسیون خطی ساده[۳] و رگرسیون خطی چندگانه[۴] در نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس[۵] استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش در جدول (۳) گزارش شده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، میانگین رضایتمندی داوطلبان برابر با ۴/۲۵ و بزرگ‌تر از مقدار متوسط است. از میان کارکردهای داوطلب شدن، کارکردهای شغل و حفاظتی به ترتیب دارای بیشترین و کمترین میانگین هستند. همچنین،

1. Kolmogorov-Smirnov
2. Correlation Coefficients
3. Linear Regresion
4. Multiple Linear Regression
5. SPSS

متغیر حمایت و پشتیبانی دارای کمترین میانگین در میان سایر متغیرها است.

جدول ۳. میانگین، انحراف معیار، چولگی و کشیدگی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
رضایتمندی داوطلبان	۴/۲۵	۰/۸۰	۲/۷۵	۵
استمرار فعالیت‌ها	۳/۸۷	۱/۱۳	۲	۵
وفاداری و قصد مشارکت	۴/۱۰	۰/۸۴	۲	۵
تجربه	۳/۹۷	۰/۹۱	۲	۵
ارزش	۳/۹۴	۰/۶۷	۲/۸۰	۵
اجتماعی	۳/۹۷	۰/۶۳	۲/۸۰	۵
شغل	۳/۹۹	۰/۷۶	۲/۴۰	۵
حفاظتی	۳/۸۳	۰/۸۲	۱/۸۰	۵
درک / پیشرفت	۴/۰۸	۰/۶۴	۲/۸۶	۵
حمایت و پشتیبانی	۳/۵۰	۰/۹۷	۱/۳۰	۴/۸۰

آزمون فرضیه‌های پژوهش

به‌منظور تعیین آزمون فرضیه‌های پژوهش ابتدا نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش با استفاده از آزمون کلموگروف‌ـاسمیرنوف مورد بررسی قرار گرفت. نتایج مربوط به آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش (جدول ۴) نشان می‌دهد که سطح معناداری مربوط به آماره Z کلموگروف‌ـاسمیرنوف برای متغیرهای رضایتمندی داوطلبان، استمرار فعالیت‌ها، وفاداری و قصد مشارکت، ارزش، درک/پیشرفت، و حمایت و پشتیبانی، بزرگ‌تر از ۰/۰۵ بوده و از توزیع نرمال برخوردار است.

جدول ۴. نتایج مربوط به آزمون کلموگروف‌ـاسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها

متغیرها	آماره Z کلموگروف اسمیرنوف	سطح معناداری
رضایتمندی داوطلبان	۱/۲۲	۰/۰۶۴
استمرار فعالیت‌ها	۱/۰۲	۰/۳۲۰
وفاداری و قصد مشارکت	۱/۱۶	۰/۰۸۳
ارزش	۱/۱۹	۰/۱۱۸
اجتماعی	۱/۳۷	۰/۰۴۶
شغل	۱/۸۰	۰/۰۰۳
حفاظتی	۱/۷۰	۰/۰۰۶
درک / پیشرفت	۱/۲۸	۰/۰۷۷

تجربه	۱/۴۶	۰/۰۲۹
حمایت و پشتیبانی	۱/۰۰	۰/۲۷۰

بنابراین با توجه به اینکه متغیر ملاک در سه فرضیه اول، دوم و سوم فاصله‌ای است، توزیع متغیر وابسته هم (جدول ۴) نرمال است، بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته نیز همبستگی معنی‌داری وجود دارد (جدول ۴، ۵ و ۶)، مقدار آماره دوربین واتسون این سه متغیر نیز در بازه (۱/۲،۵/۵) قرار گرفته است بنابراین به‌منظور آزمون این سه فرضیه از رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد.

در مورد این سه فرضیه، همان‌طور که ملاحظه می‌شود (جدول ۵، ۶ و ۷)، سطح معناداری مربوط به آماره F (۰/۰۰۱) بیانگر این است که مدل رگرسیون در کل معنادار است؛ یعنی، کارکردهای داوطلب شدن در رضایتمندی داوطلبان، استمرار فعالیت و وفاداری و قصد مشارکت آن‌ها نقش دارند.

در مورد فرضیه اول پژوهش، ضریب تعیین تعدیل شده (جدول ۵) نشان می‌دهد که ۹۷ درصد از تغییرات متغیر رضایتمندی داوطلبان مربوط به کارکردهای داوطلب شدن است. همچنین با توجه به اینکه سطح معناداری مربوط به کارکردهای داوطلب شدن تنها برای درک/پیشرفت از ۰/۰۵ بزرگ‌تر شده است. بنابراین، می‌توان گفت که تنها کارکرد درک/پیشرفت در رضایتمندی داوطلبان نقش ندارد. با توجه به مقدار ضریب بتای گزارش شده، می‌توان گفت که سهم نسبی متغیر شغل در رضایتمندی داوطلبان بیشتر از بقیه است.

جدول ۵. خلاصه نتایج رگرسیون خطی چندگانه جهت بررسی نقش کارکردهای داوطلب شدن در رضایتمندی داوطلبان

متغیرها	ضریب رگرسیونی	خطای استاندارد	ضریب بتا	آماره t	سطح معناداری
عرض از مبدأ	۱/۸۰۳	۰/۱۳۰	–	۱۳/۸۴۵	۰/۰۰۱*
ارزش	۰/۴۸۹	۰/۰۳۹	۰/۴۱۸	۱۲/۶۳۱	۰/۰۰۱*
اجتماعی	۰/۱۷۶	۰/۰۴۹	۰/۱۴۱	۳/۶۲۷	۰/۰۰۱*
شغل	۱/۶۳۰	۰/۰۴۸	۱/۵۶۸	۳۳/۹۸۷	۰/۰۰۱*
حفاظتی	۰/۶۱۳	۰/۰۵۷	۰/۶۴۸	۱۰/۷۲۸	۰/۰۰۱*
درک/پیشرفت	۰/۱۱۷	۰/۰۶۰	۰/۰۹۶	۱/۹۵۶	۰/۰۵۵NS
ضریب تعیین	۰/۹۸	ضریب تعیین تعدیل شده		۰/۹۷	
آماره دوربین ـ واتسون	۱/۶۳	آماره F		۵۹۸/۴۴	
احتمال آماره F	۰/۰۰۱				

* معنی‌داری در سطح ۰/۰۵.

در مورد فرضیه دوم پژوهش، مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (جدول ۶) نشان می‌دهد که ۹۵درصد از تغییرات متغیر استمرار فعالیت‌های داوطلبان مربوط به کارکردهای داوطلب شدن است. همچنین با توجه به کوچکتر بودن سطح معناداری همه کارکردهای داوطلب شدن از ۰/۰۵، می‌توان گفت که همه کارکردهای داوطلب شدن در استمرار فعالیت‌های داوطلبان نقش دارد. ضریب بتای گزارش شده نیز نشان می‌دهد که سهم نسبی متغیر شغل در استمرار فعالیت‌های داوطلبان بیشتر از بقیه است.

جدول ۶. خلاصه نتایج رگرسیون خطی چندگانه جهت بررسی نقش کارکردهای داوطلب شدن در استمرار فعالیت‌های داوطلبان

	ضریب رگرسیونی	خطای استاندارد	ضریب بتا	آماره t	سطح معناداری
عرض از مبدأ	۰/۲۳۰	۰/۲۶۴	–	۰/۸۷۰	۰/۳۸۸^{NS}
ارزش	۰/۹۹۰	۰/۰۷۹	۰/۵۹۴	۱۲/۶۰۲	۰/۰۰۱*
اجتماعی	۰/۷۵۳	۰/۰۹۸	۰/۴۲۲	۷/۶۴۸	۰/۰۰۱*
شغل	۲/۵۸۷	۰/۰۹۷	۱/۷۴۶	۲۶/۵۹۹	۰/۰۰۱*
حفاظتی	۰/۲۵۱	۰/۱۱۶	۰/۱۸۷	۲/۱۷۰	۰/۰۳۴*
درک/پیشرفت	۰/۲۹۱	۰/۱۲۱	۰/۱۶۸	۲/۴۰۰	۰/۰۲۰*
ضریب تعیین	۰/۹۶۱	ضریب تعیین تعدیل شده		۰/۹۵۸	
آماره دوربین ـ واتسون	۱/۷۵۸	آماره F		۲۸۹/۴۸۷	
احتمال آماره F	۰/۰۰۱				

* معنی‌داری در سطح ۰/۰۵.

در مورد فرضیه سوم پژوهش نیز مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (جدول ۷) نشان می‌دهد که ۹۵درصد از تغییرات متغیر وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان مربوط به کارکردهای داوطلب شدن است. همچنین با توجه به اینکه سطح معناداری فقط برای کارکرد ارزش از ۰/۰۵ بزرگ‌تر شده است. بنابراین، می‌توان گفت که تنها کارکرد ارزش در وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان نقش ندارد. با توجه به مقدار ضریب بتای گزارش شده، می‌توان گفت که سهم نسبی متغیر شغل در وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان بیشتر از بقیه است.

جدول ۷. خلاصه نتایج رگرسیون خطی چندگانه جهت بررسی نقش کارکردهای داوطلب شدن در وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان

	ضریب رگرسیونی	خطای استاندارد	ضریب بتا	آماره t	سطح معناداری
عرض از مبدأ	۰/۹۸۱	۰/۲۰۳	–	۴/۸۳۷	۰/۰۰۱*
ارزش	۰/۰۶۰	۰/۰۶۰	۰/۰۴۸	۰/۹۹۵	۰/۳۲۴NS
اجتماعی	۰/۷۴۹	۰/۰۷۶	۰/۵۵۸	۹/۹۱۱	۰/۰۰۱*
شغل	۱/۱۵۶	۰/۰۷۵	۱/۰۳۷	۱۵/۴۸۳	۰/۰۰۱*
حفاظتی	۰/۵۶۶	۰/۰۸۹	۰/۵۵۹	۶/۳۷۴	۰/۰۰۱*
درک/پیشرفت	۰/۲۳۶	۰/۰۹۳	۰/۱۸۲	۲/۵۳۹	۰/۰۱۴*
ضریب تعیین	۰/۹۶۰	ضریب تعیین تعدیل شده		۰/۹۵۶	
آماره دوربین ـ واتسون	۲/۰۵۸	آماره F		۲۷۷/۵۳۷	
احتمال آماره F	۰/۰۰۱				

* معنی‌داری در سطح ۰/۰۵.

در مورد فرضیه چهارم، پنجم، ششم، هفتم، هشتم و نهم پژوهش با توجه به اینکه پیش‌فرض‌های آزمون رگرسیون خطی ساده شامل نرمال بودن توزیع متغیر وابسته (جدول ۴)، فاصله‌ای بودن متغیر وابسته، وجود رابطه خطی بین متغیر مستقل و وابسته و عدم همبستگی بین خطاهای مدل (جدول ۸، ۹ و ۱۰) رعایت شده است، بنابراین جهت سنجش این فرضیه‌ها در این پژوهش از رگرسیون خطی ساده استفاده شد.

در مورد فرضیه چهارم، پنجم و ششم پژوهش (جدول ۸)، با توجه به اینکه سطح معناداری مربوط به آماره F (۰/۰۰۱) شده و از ۰/۰۵ کوچک‌تر است، بنابراین، تجربه داوطلبان در رضایتمندی، استمرار فعالیت و وفاداری و قصد مشارکت آنان در کتابخانه‌های عمومی نقش دارد.

مقدار ضریب تعیین تعدیل شده در این مورد نشان می‌دهد که حدود ۳۶ درصد از تغییرات متغیر رضایتمندی، ۷۰ درصد از تغییرات متغیر استمرار فعالیت و ۸۵ درصد از تغییرات متغیر وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان، مربوط به تجربه آنان است.

جدول ۸. نتایج رگرسیون خطی ساده جهت بررسی نقش تجربه داوطلبان در رضایتمندی، استمرار فعالیت‌های و وفاداری و قصد مشارکت آنان

	ضریب رگرسیونی	خطای استاندارد	ضریب بتا	آماره t	سطح معناداری	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	آماره دوربین - واتسون	آماره F	احتمال آماره F
عرض از مبدأ	۲/۱۶۷	۰/۳۵۴	-	۶/۱۲۵	۰/۰۰۱*	۰/۳۷۲	۰/۳۶۲	۱/۷۷۴	۳۶/۷۸۷	۰/۰۰۱
رضایتمندی	۰/۵۲۷	۰/۰۸۷	۰/۶۱۰	۶/۰۶۵	۰/۰۰۱*					
عرض از مبدأ	۰/۲۳۶	۰/۳۴۱	-	۰/۶۹۲	۰/۴۹۲^{NS}	۰/۷۱۲	۰/۷۰۸	۱/۹۶۳	۱۵۳/۵۹۷	۰/۰۰۱
استمرار فعالیت	۱/۰۳۸	۰/۰۸۴	۰/۸۴۴	۱۲/۳۹۳	۰/۰۰۱*					
عرض از مبدأ	۰/۶۴۶	۰/۱۷۹	-	۳/۶۱۰	۰/۰۰۱*	۰/۸۶۰	۰/۸۵۸	۱/۶۰۳	۳۸۱/۴۶۶	۰/۰۰۱
وفاداری و قصد مشارکت	۰/۸۵۸	۰/۰۴۴	۰/۹۲۷	۱۹/۵۳۱	۰/۰۰۱*					

در مورد فرضیه هفتم، هشتم و نهم پژوهش (جدول ۹)، سطح معناداری مربوط به آماره F نشان‌دهنده نقش حمایت و پشتیبانی داوطلبان کتابخانه‌های عمومی در رضایتمندی، استمرار فعالیت‌های و وفاداری و قصد مشارکت آنان است و ضریب تعیین تعدیل شده نیز نشان می‌دهد که حدود ۲۱ درصد از تغییرات متغیر رضایتمندی، ۳۹ درصد از تغییرات متغیر استمرار فعالیت و ۸۱ درصد از تغییرات متغیر وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان مربوط به حمایت و پشتیبانی آنان است.

جدول ۹. نتایج رگرسیون خطی ساده جهت بررسی نقش حمایت و پشتیبانی داوطلبان در رضایتمندی، استمرار فعالیت‌های و وفاداری و قصد مشارکت آنان

	ضریب رگرسیونی	خطای استاندارد	ضریب بتا	آماره t	سطح معناداری	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	آماره دوربین - واتسون	آماره F	احتمال آماره F
عرض از مبدأ	۲/۹۲۱	۰/۳۲۵	-	۸/۹۷۷	۰/۰۰۱*	۰/۲۲۷	۰/۲۱۵	۱/۷۱۵	۱۸/۲۰۷	۰/۰۰۱
رضایتمندی	۰/۳۸۴	۰/۰۹۰	۰/۴۷۶	۴/۲۶۷	۰/۰۰۱*					
عرض از مبدأ	۱/۳۴۳	۰/۴۰۷	-	۳/۳۰۰	۰/۰۰۲*	۰/۴۰۴	۰/۳۹۵	۱/۸۹۵	۴۲/۰۶۹	۰/۰۰۱
استمرار فعالیت	۰/۷۲۹	۰/۱۱۲	۰/۶۳۶	۶/۴۸۶	۰/۰۰۱*					
عرض از مبدأ	۱/۳۲۹	۰/۱۶۸	-	۷/۹۰۰	۰/۰۰۱*	۰/۸۲۰	۰/۸۱۷	۱/۸۲۵	۲۸۲/۷۸۱	۰/۰۰۱
وفاداری و قصد مشارکت	۰/۷۸۲	۰/۰۴۶	۰/۹۰۶	۱۶/۸۱۶	۰/۰۰۱*					

در مورد فرضیه دهم و یازدهم پژوهش (جدول ۱۰)، سطح معناداری مربوط به آماره F نشانگر آن است که رضایتمندی داوطلبان در استمرار فعالیت و وفاداری و قصد مشارکت آنان نقش دارد و ضریب تعیین تعدیل شده نیز نشان می‌دهد که حدود ۸۲ درصد از تغییرات متغیر استمرار فعالیت و ۴۲ درصد از تغییرات متغیر وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان مربوط به رضایتمندی آنان است.

جدول ۱۰. نتایج رگرسیون خطی ساده جهت بررسی نقش رضایتمندی داوطلبان در استمرار فعالیت و وفاداری و قصد مشارکت آنان

	ضریب رگرسیونی	خطای استاندارد	ضریب بتا	آماره t	سطح معناداری	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	آماره دوربین - واتسون	آماره F	احتمال آماره F
عرض از مبدأ	۱/۶۳۶	۰/۳۲۴	-	۵/۰۴۴	۰/۰۰۱* ۰	۰/۸۲۸	۰/۸۲۶	۲/۴۱۰	۲۹۹/۳۶۱	۰/۰۰۱
استمرار فعالیت	۱/۲۹۶	۰/۰۷۵	۰/۹۱۰	۱/۳۰۲ ۷	۰/۰۰۱* ۰					
عرض از مبدأ	۱/۰۵۷	۰/۴۴۵	-	۲/۳۷۷	۰/۰۲۱* ۰	۰/۴۳۱	۰/۴۲۲	۲/۲۸۸	۴۶/۹۱۱	۰/۰۰۱
وفاداری و قصد مشارکت	۰/۷۰۳	۰/۱۰۳	۰/۶۵۶	۶/۸۴۹	۰/۰۰۱*					

نتیجه

امروزه، داوطلبان یکی از مهم‌ترین سرمایه‌های اجتماعی برای بسیاری از سازمان‌های غیرانتفاعی از جمله کتابخانه‌های عمومی هستند. همان‌طور که استودر و شنوربین[1] (۲۰۱۳) استدلال می‌کنند «داوطلبان منبع منحصربه‌فردی را تشکیل می‌دهند (متمایز از کارمندان با حقوق)، که سازمان را ملزم می‌کند در تعیین چگونگی ارتباط با این منبع، چگونگی توسعه آن و چگونگی توزیع سود بیشتر به داوطلبان، سازمان و جامعه در کل، تصمیم‌های استراتژیک بگیرد».

بر این اساس در این پژوهش متغیرهای کارکردهای داوطلب شدن (ارزش، عمکردهی اجتماعی، شغل، حفاظتی و درک/ پیشرفت)، تجربه داوطلبان و حمایت و پشتیبانی از آن‌ها به‌عنوان متغیرهای مستقل و متغیرهای رضایتمندی داوطلبان، استمرار فعالیت‌های آن‌ها و وفاداری/قصد مشارکت مجدد به‌عنوان متغیرهای وابسته در نظر گرفته شدند. در میان کارکردهای داوطلب شدن کارکردهای درک/پیشرفت، شغل، اجتماعی بودن، ارزش و حفاظتی به ترتیب دارای بیشترین میانگین بودند و میانگین همه آن‌ها بزرگ‌تر از

1. Studer & Schnurbein

مقدار متوسط بود. این نشان می‌دهد که انگیزه اصلی داوطلبان کتابخانه‌های عمومی برای داوطلب شدن در زمینه تسهیل در رشد شخصی و درک دیگران است. همچنین، منافع شخصی (پیدا کردن موقعیت شغلی و رزومه مناسب) و توسعه روابط اجتماعی از جمله انگیزه‌های بعدی آن‌ها است. این نتایج بسیار شبیه به نتایج گیج و تاپا[1] (۲۰۱۲) و لی و کوون[2] (۲۰۱۱)، است که دریافتند داوطلبان انگیزه‌های بالاتری را در دو بعد درک و ارزش‌ها نسبت به ابعاد شغلی، محافظتی و اجتماعی نشان می‌دهند. این یافته نشان می‌دهد که درک از تجربه فعالیت داوطلبانه (از جمله مدت زمان خدمت و مدت زمان صرف شده در فعالیت‌های داوطلبانه) و شناخت داوطلبان، باید مهم‌ترین فاکتورهای مورد توجه انتخاب داوطلبان برای مدیران کتابخانه‌ها باشد.

براساس یافته‌های این پژوهش، چهار کارکرد داوطلب شدن (ارزش، اجتماعی، شغل و حفاظتی) در رضایتمندی داوطلبان کتابخانه‌های عمومی نقش دارند و در این میان، عملکرد شغل بیشترین نقش را در رضایتمندی داوطلبان دارد. اما کارکرد درک/پیشرفت در رضایتمندی داوطلبان در این کتابخانه‌ها نقش نداشته است. یافته‌های بانگ و راس[3] (۲۰۰۹) نتایج پژوهش حاضر را در مورد ارزش‌ها و انگیزه‌های شغلی و تأثیر آن‌ها بر رضایتمندی داوطلبان مورد تأیید قرار می‌دهد. به‌علاوه اوه (۲۰۱۷) هم نتیجه گرفت که تنها دو کارکرد ارزش و درک/پیشرفت در رضایتمندی داوطلبان کتابخانه‌های عمومی نقش دارند که یافته اخیر اوه (۲۰۱۷) با یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر همخوانی ندارد. یافته‌های اوه (۲۰۱۷) همچنان نشان داد که کارکردهای اجتماعی شدن و شغل بر وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان تأثیرگذار است. او در این زمینه معتقد است، همه انسان‌ها نیازمند شغل برای ادامه حیات و تأمین نیازهای اولیه زندگی خود هستند. بعضی از افراد اگر دوست داشته باشند در یک سازمان کار بکنند ابتدا به‌عنوان نیروی داوطلب جذب آن سازمان می‌شوند، بعد از یک مدت در صورت نیاز به‌عنوان یکی از اعضای رسمی در آن سازمان استخدام می‌شوند. افرادی که ابتدا به‌عنوان یک داوطلب وارد سازمانی می‌شوند معمولاً کسی از اعضای آن سازمان را نمی‌شناسند و قبل از شروع کار هیچ رزومه‌ای ندارند. اما بعد از یک مدت ارتباطات جدیدی پیدا می‌کنند و رزومه کاری مناسبی برای خود به‌دست می‌آورند که ممکن است در آینده به شغل و حرفه آن‌ها کمک کرده و بسیار مفید واقع شود. از طرفی، داوطلبانی که با انگیزه پیدا کردن یک شغل مناسب در فعالیت‌های داوطلبانه در یک سازمان مانند کتابخانه‌های عمومی شرکت می‌کنند می‌توانند در آن مدتی که به فعالیت‌های داوطلبانه می‌پردازند شرایط کاری را قبل از استخدام شدن و جذب رسمی در آن سازمان مورد بررسی قرار

1. Gage & Thapa
2. Lee & Kwon
3. Bang & Ross

دهند. حتی سازمان موردنظر می‌تواند با تحلیل دقیق رفتار داوطلبان در آن مدتی که به فعالیت‌های داوطلبانه مشغولند، از میان آن‌ها فردی را انتخاب و به‌صورت رسمی جذب کند. فردی که می‌تواند بیشترین انتظارات و خواسته‌های کتابخانه‌ها را برآورده کند و انتخاب چنین فردی اگر هوشمندانه و با تحلیل دقیق اتفاق بیفتد در مقایسه با فرد دیگری که از بیرون برای استخدام شدن مراجعه می‌کند، احتمالاً بهتر و سودمندتر است و دیگر نیاز نیست که سازمان برای چنین افرادی، دوره‌های بدو خدمت برگزار کند و به آنها نحوه کار در سازمان موردنظر را آموزش دهد.

در پژوهش حاضر، کارکرد حفاظتی بعد از کارکرد شغل بیشترین نقش را در رضایتمندی داوطلبان داشت. در تبیین این یافته می‌توان گفت که وقتی فردی به‌صورت داوطلبانه وارد یک سازمان مانند کتابخانه‌های عمومی می‌شود و با میل باطنی خود، به خدمت رایگان در این سازمان می‌پردازد، به دلیل وجود سایر همکاران و کاربران کتابخانه کمتر احساس تنهایی کرده و مشکلات شخصی‌اش را فراموش می‌کند و حتی بعضاً با داوطلب شدن و انجام فعالیت‌های داوطلبانه از مشکلات شخصی خود فرار کرده، سرگرم می‌شود و از اتلاف وقت و فکرهای بی‌مورد در مورد بیکاری و استرس ناشی از آن پرهیز می‌کند. لذا، در چنین شرایطی رضایتمندی افراد بالا می‌رود. همچنین، هر دو متغیر مستقل درک از تجربه فعالیت‌های داوطلبانه (طول مدت فعالیت داوطلبانه) و حمایت و پشتیبانی نقش مثبتی در رضایتمندی داوطلبان داشتند. این نتایج بدان معناست که هرچه طول دوره فعالیت‌های داوطلبانه و مدت زمان صرف شده در آن بیشتر و طولانی‌تر باشد و هرچه بیشتر داوطلبان توسط کتابخانه مورد حمایت قرار گیرند و شناخت بهتری از کتابخانه پیدا کنند، از انجام کار داوطلبانه در کتابخانه راضی‌تر می‌شوند. این نتایج مشابه نتایج پائولین[1] (۲۰۱۱) است که از تجربه قبلی فعالیت‌های داوطلبانه به‌عنوان یک عامل مهم در رضایتمندی آن‌ها نام برد. از منظر مدیریتی، این بدان معنی است که برای جلب رضایت داوطلبان کتابخانه‌های عمومی، مدیریت کتابخانه باید بیشتر روی منافع شغلی و حفاظتی داوطلبان و بیشتر در زمینه پشتیبانی و شناخت از آن‌ها از کتابخانه متمرکز شود و تلاش کند داوطلبانی را جذب کنند که تجربه بیشتری در زمینه فعالیت‌های داوطلبانه داشته باشند.

نتایج به‌دست آمده از تجزیه‌وتحلیل داده‌ها همچنین نشان داد که کارکردهای داوطلب شدن در استمرار فعالیت‌های داوطلبان نقش مثبتی دارند و کارکردهای شغل، ارزش و اجتماعی بودن به ترتیب بیشترین نقش را در ترغیب داوطلبان برای ادامه فعالیت‌های داوطلبانه خود داشتند. در پژوهش اوه (۲۰۱۷) کارکرد اجتماعی در استمرار فعالیت‌های داوطلبان تأثیر مثبت و دو کارکرد ارزش و شغل تأثیر منفی داشتند.

1. Pauline

اکثر کتابداران قبل از جذب به‌صورت رسمی، به‌عنوان داوطلب در کتابخانه‌های عمومی فعالیت نموده‌اند که این نشان‌دهنده این است که منافع شغلی، یکی از انگیزه‌های اساسی داوطلبان است. هر فردی در کنار اقدامات روزمره‌ای که انجام می‌دهد نیم‌نگاهی به منافع شخصی خود نیز دارد. یکی از این منافع در انجام فعالیت‌های داوطلبانه آینده شغلی فرد است. وقتی‌که فرد حس کند که انجام فعالیت‌های داوطلبانه به نحوی در آینده شغلی او تأثیر مثبت دارد قطعاً بر ادامه فعالیت داوطلبانه خود استمرار می‌بخشد. تجربه داوطلبان نیز بر استمرار فعالیت‌های داوطلبان تأثیر مثبتی دارد. وقتی‌که یک فرد تجربه زیادی در زمینه داوطلب شدن در کتابخانه یا سایر سازمان‌ها داشته باشد و مدت طولانی به‌عنوان داوطلب فعالیت کرده باشد از فواید آن شناخت بیشتری خواهد داشت و به خاطر تأثیرات مثبت این نوع فعالیت‌ها احتمالاً دوست دارد فعالیت‌های خود را ادامه دهد. این یافته با یافته اوه (۲۰۱۷)؛ چو، وانگ و چیو[1] (۲۰۲۰) و وو، لی و خوو[2] (۲۰۱۶) همخوانی دارد. در پژوهش حاضر، حمایت و پشتیبانی داوطلبان توسط کتابخانه‌های عمومی بر استمرار فعالیت‌های آنان تأثیر مثبت دارد که از این لحاظ با یافته اوه (۲۰۱۷) همخوانی ندارد. اما با پژوهش‌های بوزمان و اللمرز[3] (۲۰۰۸) و استرلینگ، کیل‌پاتریک و اورپین[4] (۲۰۱۱) که بر رابطه بین حمایت و شناخت داوطلبان با حفظ و نگهداری آن‌ها دلالت داشتند، هم‌راستا است. وقتی حمایت و شناخت کتابخانه‌های عمومی از داوطلبان بیشتر باشد، داوطلبان بر استمرار فعالیت‌های خود استمرار می‌ورزند و از سازمان خارج نمی‌شوند.

یافته‌ها همچنان نشان داد که کارکردهای شغل، حفاظتی، اجتماعی و درک/پیشرفت به ترتیب بیشترین تأثیر را بر وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان دارد. این در حالی است که کارکرد ارزش در این رابطه تأثیر معنی‌داری نداشت. در پژوهش اوه (۲۰۱۷) تنها کارکردهای اجتماعی و حفاظتی در وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان نقش داشتند. این نتایج بدان معنی است که آن دسته از داوطلبانی که به منافع شغلی خود فکر می‌کنند و علاقه بیشتری به توسعه روابط اجتماعی و کاهش احساسات منفی دارند، آن‌هایی که در کتابخانه احساس خوبی دارند و مشکلات شخصی و نگرانی‌ها را هنگام حضور در کتابخانه فراموش می‌کنند، احساس رشد دارند، وفادارترند و قصد مشارکت در فعالیت‌های داوطلبانه دارند. یافته‌ها همچنین نشان داد که تجربه داوطلبان در وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان نقش مثبت دارد. بر این اساس اینطور به نظر

1. Cho, Wong & Chiu
2. Wu, Li & Khoo
3. Boezeman & Ellemers
4. Stirling, Kilpatrick & Orpin

می‌رسد که افرادی که برای یک مدت طولانی کارهای داوطلبانه انجام داده‌اند و مدت زیادی را به‌عنوان داوطلب در سازمان‌های مختلف فعالیت کرده‌اند، قطعاً از این کار لذت برده‌اند و نگرش مثبتی نسبت به آن داشتند که به فعالیت خود ادامه داده‌اند، لذا این افراد به خاطر تجربه‌ای که در این زمینه دارند ویژگی‌ها و خصوصیات این کار را درک کرده‌اند و احتمالاً وفادارترند. همچنین، حمایت و شناخت از داوطلبان نیز بر وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان تأثیر مثبت دارد. اینطور به نظر می‌رسد که وقتی کتابخانه منابع/ امکانات لازم را برای انجام مؤثر وظایف برای داوطلبان فراهم کند، بار اضافی را روی دوش داوطلبان نگذارد، داوطلبان را برای مشارکت مداوم در فعالیت‌های داوطلبانه مدیریت و پشتیبانی کند، داوطلبان را راهنمایی کرده و اطلاعات زیادی برای آن‌ها فراهم کند، از داوطلبان به خاطر تلاش‌هایشان تشکر کند و تلاش کند تا پاداش مناسبی را به داوطلبان ارائه دهد، داوطلبان نیز دوست دارند به فعالیت خود در صورت امکان ادامه دهند و مجدداً در فعالیت‌های داوطلبانه مشارکت داشته باشند.

در نهایت، رضایتمندی داوطلبان بر وفاداری و قصد مشارکت داوطلبان تأثیر مثبت دارد. این یافته با یافته‌های اوه (۲۰۱۷) و ویزنر، استرینگ فلو و یانگدال[1] (۲۰۰۵) همخوانی دارد. این پژوهشگران دریافتند که رضایتمندی داوطلبان تأثیر مثبتی بر قصد داوطلبان برای توصیه سازمان به سایر داوطلبان بالقوه دارد. این یافته بیانگر این است که داوطلبان راضی نه‌تنها می‌خواهند به فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه ادامه دهند، بلکه سعی می‌کنند آن‌را به دوستان خود و سایر افراد توصیه کنند. همچنین، داوطلبان راضی کتابخانه‌های عمومی می‌توانند علاوه بر کمک و پشتیبانی از آن، نقش مهمی در ارتقاء کتابخانه داشته باشند. این نتایج حاکی از آن است که، به‌منظور وادار کردن داوطلبان کتابخانه‌های عمومی به توصیه کتابخانه به دیگران و کمک به آن‌ها در مشارکت در این فعالیت‌ها، مدیریت کتابخانه باید ابتدا سعی کند که آن‌ها را راضی نگه دارد و با استفاده از روش‌های مختلفی از جمله پشتیبانی و به رسمیت شناختن آن‌ها به استخدام داوطلبان باتجربه‌تر که بیشتر وقت خود را صرف فعالیت‌های داوطلبانه کرده‌اند، بپردازد. یافته‌ها همچنین بر تأثیر مثبت رضایتمندی داوطلبان بر استمرار فعالیت‌های آن‌ها دلالت دارد. این یافته از نتایج پژوهش‌های قبلی از جمله چونگ، تانگ و یان[2] (۲۰۰۶)، گارنر و گارنر[3] (۲۰۱۱)، واترز و بورتری[4] (۲۰۱۲) و ویزنر، استرینگ فلو و یانگدال (۲۰۰۵) از این منظر که مدیریت کتابخانه‌های عمومی برای تأمین امنیت و حفظ داوطلبان، باید توجه بیشتری به

1. Wisner, Stringfellow & Youngdahl
2. Cheung, Tang & Yan
3. Garner & Garner
4. Waters & Bortree

رضایتمندی آنان نسبت به سایر عوامل داشته باشد، پشتیبانی می‌کند.

پیشنهادهای پژوهش

۱- با توجه به تأیید نقش تجربه، حمایت و شناخت و رضایت داوطلبان در استمرار فعالیت‌های داوطلبان کتابخانه‌های عمومی توصیه می‌شود علاوه بر تلاش برای جلب رضایت خود داوطلبان، مدیریت کتابخانه‌های عمومی علاقه بیشتری به حمایت و شناخت از آن‌ها داشته باشد و سعی کنند داوطلبان باتجربه‌تری را که بیشتر وقت خود را به‌عنوان داوطلب صرف کرده‌اند، استخدام کند.

۲- با توجه به نقش انگیزه‌های داوطلبان در استمرار فعالیت‌های داوطلبان کتابخانه‌های عمومی، توصیه می‌شود ترجیحاً بر حفظ داوطلبانی که با انگیزه هستند و با برنامه اقدام به این فعالیت‌ها می‌نمایند تمرکز شود. زیرا این افراد به خاطر منافع شخصی خود (مانند منافع شغلی، نوع‌دوستی و توسعه روابط اجتماعی) هم که شده دست از این فعالیت‌ها برنمی‌دارند و بر استمرار آن تأکید می‌ورزند.

۳- با توجه به تأیید نقش رضایتمندی داوطلبان در استمرار فعالیت‌ها و وفاداری و قصد مشارکت آن‌ها به مدیران کتابخانه‌های عمومی پیشنهاد می‌شود، برای کارکنان کتابخانه‌های عمومی کارگاهی برگزار کنند و در مورد نحوه برخورد آن‌ها با نیروهای داوطلب کتابخانه و اهمیت و راه‌های جلب رضایتمندی آن‌ها آموزش‌های لازم را بدهند.

۴- با توجه به تأیید نقش حمایت و پشتیبانی از داوطلبان در رضایتمندی، استمرار فعالیت‌ها و وفاداری و قصد مشارکت آن‌ها به مدیران کتابخانه‌های عمومی پیشنهاد می‌گردد تا جایی که امکان دارد از نیروهای داوطلب حمایت بکنند زیرا این نیروها سرمایه‌های باارزش کتابخانه‌ها محسوب می‌شوند.

منابع

اندام، رضا؛ منتظری، امیر و فیضی، سمیرا (۱۳۹۲). بررسی نقش رضایتمندی در پیش‌بینی تعهد داوطلب در ورزش. *مدیریت ورزشی*، ۵(۴): ۲۹–۴۵. Doi: 10.22059/jsm.2014.36218

پورسلطانی زرندی، حسین؛ قنبرپور نصرتی، امیر؛ دوستی، مرتضی؛ بای، ناصر و سیاووشی، محمد (۱۳۸۹). تعیین رابطه بین انگیزش و تعهد داوطلبان در نهمین دوره المپیاد ورزشی دانشجویان ایران. *مدیریت ورزشی*، ۲(۵): ۳۵–۴۹. بازیابی شده در ۲۸ تیر ۱۳۹۸ از http://ensani.ir/file/download/article/20120326113238-1134-53.pdf

کلاته سفیری، معصومه؛ کوزه‌چیان، هاشم؛ احسانی، محمد و حسینی، سیدیعقوب (۱۳۹۳). طراحی و تبیین مدل حفظ و نگهداری داوطلبان در ورزش دانشجویی: مطالعه موردی داوطلبان ورزشی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران.

پژوهش در ورزش دانشگاهی، ۲(۶): ۳۳-۵۰. Doi: 20.1001.1.25382721.1393.2.6.2.0

محرم‌زاده، مهرداد؛ کاشف، میرمحمد و افروزه، محمدصادق (۱۳۸۸). انگیزش، رضایتمندی و تحلیل رفتگی داوطلبان در ورزش. *مدیریت ورزشی*، ۱(۱): ۵۱-۶۵. بازیابی شده در ۲۸ تیر ۱۳۹۸ از: https://jsm.ut.ac.ir/article_22133_c094a23494ca8314b92016718f456b99.pdf

میرصفیان، حمیدرضا؛ فریدونی، مسعود و کلاته سفیری، معصومه (۱۳۹۷). ارائه مدلی از اثر کیفیت تعاملات سازمانی و پذیرش اجتماعی بر وفاداری داوطلبان ورزشی در ادارات تربیت‌بدنی دانشگاه‌های آموزش عالی کشور. *مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش*، ۵(۳): ۴۳-۵۴. Doi: 10.30473/fmss.2018.5122

Allison, L.D.; Okun, M.A. & Dutridge, K.S. (2002). Assessing volunteer motives: A comparison of an open-ended probe and Likert rating scales. *Journal of Community & Applied Social Psychology,* 12(4): 243–255. DOI:10.1002/CASP.677

Bakti, I.G.M.Y. & Sumaedi, S. (2013). An analysis of library customer loyalty: The role of service quality and customer satisfaction, a case study in Indonesia. *Library Management*, 34(6/7): 397–414. DOI:10.1108/LM-05-2012-0025

Bang, H. & Ross, S.D. (2009). Volunteer motivation and satisfaction. *Journal of Venue and Event Management,* 1(1): 61–77. Retrieved 19 July 2020 from: https://www.sc.edu/study/colleges_schools/hrsm/research/journal_venue_and_event_management_archives/jvem_pdfs/vol1_no1/volunteer_motivation.pdf

Bang, H., Ross, S., & Reio, T. G. (2012). From motivation to organizational commitment of volunteers in non-profit sport organizations: The role of job satisfaction. *Journal of Management Development*, 32(1): 96–112. https://doi.org/10.1108/02621711311287044

Boezeman, E.J. & Ellemers, N. (2008). Volunteer recruitment: The role of organizational support and anticipated respect in non-volunteers' attraction to charitable volunteer organizations. *Journal of Applied Psychology,* 93(5): 1013–1026. doi: 10.1037/0021-9010.93.5.1013.

Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing,* 36(7/8): 811–828. https://doi.org/10.1108/TQM-07-2019-0187

Casselden, B.; Pickard, A,J. & McLeod, J. (2014). The challenges facing public libraries in the Big Society: The role of volunteers, and the issues that surround their use in England. *Journal of Librarianship and Information Science,* 47(3): 187–203. DOI:10.1177/0961000613518820

Cheung, F.Y.L.; Tang, C.S.K. & Yan, E.C.W. (2006). A study of older Chinese in Hong Kong: Factors influencing intention to continue volunteering. *Journal of Social Service Research,* 32(4): 193–209. DOI:10.1300/J079V32N04_11

Cho, H., Lee, H. W., & Pyun, D. Y. (2019). The influence of stadium environment on attendance intentions in spectator sport: The moderating role of team loyalty. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 20(2): 276–290. DOI:10.1108/IJSMS-04-2017-0025

Cho, H.; Wong, Z. & Chiu, W. (2020). The Effect of Volunteer Management on Intention to Continue Volunteering: A Mediating Role of Job Satisfaction of Volunteers. *SAGE Open*, 10(2): 1-11. https://doi.org/10.1177/2158244020920588

Clary, E.G.; Snyder, M. & Ridge, R. (1992). Volunteers' motivations: A functional strategy for the recruitment, placement, and retention of volunteers. *Nonprofit Management and Leadership,* 2(4): 333–350. https://doi.org/10.1002/nml.4130020403

Clary, E.G.; Snyder, M.; Ridge, R.D.; Stukas, A.A.; Copeland, J.; Haugen, J. & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology,* 74(6): 1516–1530. DOI: 10.1037//0022-3514.74.6.1516

Cronin, J.J.; Brady, M.K. & Hult, G.T.M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing,* 76(2): 193–218. https://doi.org/10.1016/S0022-4359(00)00028-2

Dury, S.; De Donder, L.; De Witte, N.; Buffel, T.; Jacquet, W. & Verte, D. (2015) To volunteer or not: The influence of individual characteristics, resources, and social factors on the likelihood of volunteering by older adults. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 44(6): 1107–1128. DOI:10.1177/0899764014556773

Gage, R.L. & Thapa, B. (2012) Volunteer motivations and constraints among college students: Analysis of the volunteer function inventory and leisure constraints models. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly,* 41(3): 405–430. https://doi.org/10.1177/0899764011406738

Garner, J.T. & Garner, L.T. (2011). Volunteering an opinion: Organizational voice and volunteer retention in nonprofit organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(5): 813–828. https://doi.org/10.1177/0899764010366181

Greenslade, J.H. & White, K.M. (2005). The prediction of aboveaverage participation in volunteerism: A test of the theory of planned behavior and the volunteers functions inventory in older Australian adults. *The Journal of Social Psychology*, 145(2): 155–172. DOI:10.3200/SOCP.145.2.155-172

Grizzle, C. (2015). The determinants of volunteering in Nordic countries: Evidence from the European values survey. *International Journal of Public Administration,* 38(5): 364–370. DOI:10.1080/01900692.2014.938820

Hallmann, K., & Harms, G. (2012). Determinants of volunteer motivation and their impact on future voluntary engagement: A comparison of volunteer's motivation at sport events in equestrian and handball. *International Journal of Event and Festival Management*, 3(3): 272–291. https://doi.org/10.1108/17582951211262701

Hallowell, R. (1996). The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: An empirical study. *International Journal of Service Industry Management,* 7(4): 27–42. https://doi.org/10.1108/09564239610129931

Hernon, P. & Whitman, J.R. (2001). *Delivering satisfaction and service quality: A customer-based approach for libraries*. Chicago, IL: American Library Association. Retrieved 19 July 2020 from: https://www.amazon.com/Delivering-Satisfaction-Service-Quality-Customer-Based/dp/083890789X

Jang BS, Nam YJ & Lee JK (2014) Research on factors for job satisfaction of library volunteers for the disabled. *Journal of Korean Biblia Society,* 25(1): 217–237. https://doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.1.217

Lee, G.Y. & Kwon, K.H. (2011). A study on correlates of among volunteers' motivations, benefits of motivations, and volunteering satisfaction. *Journal of Community Welfare*, 37: 83–111. Retrieved 19 July 2020 from: https://www.semanticscholar.org/paper/A-Study-on-Correlates-of-among-Volunteers'-Benefits-Lee-Kwon/9c6441645638595fd6c242680e2e8865c57f25b5#paper-header

Li, C., & Wu, Y. (2018). Understanding voluntary intentions within the theories of self-determination and planned behavior. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 31: 378–389. DOI:10.1080/10495142.2018.1526745

Marta, E.; Guglielmetti, C. & Pozzi, M. (2006). Volunteerism during young adulthood: An Italian investigation into motivational patterns. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 17(3): 221–232. DOI:10.1007/s11266-006-9015-3

Martensen, A. & Gronholdt, L. (2003). Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system. *Journal of Academic Librarianship,* 29(3): 140–147. DOI:10.1016/S0099-1333(03)00020-X

Miljković, D.; Rijavec, M. & Jurčec, L. (2013). Who volunteers, why and with what consequences? Life aspirations, motives and outcomes of volunteering and well-being. In Fifteenth Conference of the Children's Identity and Citizenship in Europe Academic Network. Retrieved 19 July 2020 from: https://www.bib.irb.hr/714894

Musick, M.A. & Wilson, J. (2003). Volunteering and depression: the role of psychological and social resources in different age groups. *Social Science & Medicine*, 56(2): 259-69. https://doi.org/10.1016/S0277-9536(02)00025-4

Nicol, e.a. & johnson, c.m. (2008). Volunteers in libraries. *Reference & user services quarterly*, 48(2): 154–163. Retrieved 19 july 2021 from: https://www.jstor.org/stable/20865035

Oh, D-G. (2017). Analysis of the factors affecting volunteering, satisfaction, continuation will, and loyalty for public library volunteers: An integrated structural equation model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(1): 1-21. https://doi.org/10.1177/0961000617747338

Olsen, S.O. (2002). Comparative evaluation and the relationship between quality, satisfaction, and repurchase loyalty. *Journal of the Academy of Marketing Science,* 30(3): 240–249. DOI:10.1177/0092070302303005

Pauline, G. (2011). Volunteer satisfaction and intent to remain: An analysis of contributing factors among professional golf event volunteers. *International Journal of Event Management Research*, 6(1): 10–32. Retrieved 19 July 2020 from:
https://surface.syr.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1025&context=researchcenter

Peng, Y.P. & Chuang, P.H. (2020). A Competency Mode for Volunteer Storytellers in Public Libraries. *Libri*, 70(1): 49-64. DOI:10.1515/libri-2019-0009

Stirling, C.; Kilpatrick, S. & Orpin, P. (2011). A psychological contract perspective to the link between non-profit organizations' management practices and volunteer sustainability. *Human Resource Development International,* 14(3): 321–336. DOI:10.1080/13678868.2011.585066

Studer, S. & Von Schnurbein, G. (2012). Organizational factors affecting volunteers: A literature review on volunteer coordination. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 24(2): 403–440.

DOI:10.1007/s11266-012-9268-y

Waters, R.D. & Bortree, D.S. (2012). Improving volunteer retention efforts in public library systems: How communication and inclusion impact female and male volunteers differently. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 17(2): 92–107. https://doi.org/10.1002/nvsm.438

Wisner, P.S.; Stringfellow, A.; Youngdahl. W.E. (2005). The service volunteer–loyalty chain: An exploratory study of charitable not-for-profit service organizations. *Journal of Operations Management*, 23(2): 143–161. DOI:10.1016/j.jom.2004.07.003

Wu, Y.; Li, C. & Khoo, S. (2016). Predicting future volunteering intentions through a self-determination theory perspective. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 27(3): 1266–1279. DOI:10.1007/s11266-015-9570-6